Critères de classification hôtelière suisse

1. Aspect extérieur du bâtiment

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Accès, parking, jardin, façade, fenêtres, balcons		○	○	○	○	○
Signalisation / accès à partir des principaux axes routiers		○	○	○	○	○

2. Secteur de l'entrée

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Largeur, paillassons, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○

3. Accueil, Réception

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Agencement, équipement technique, éclairage		○	○	○	○	○
Secteur d'accueil		○	○			
Réception séparée et indépendante				○	○	○
Disponibilité d'accueil : 24 heures sur 24, accessible par téléphone interne ou externe		○	○			
Réception occupée pendant 14 heures, accessible par téléphone interne et externe 24 heures sur 24				○	○	
Réception occupée pendant 24 heures, accessible par téléphone interne et externe 24 heures sur 24						○
Personnel bilingue (français, anglais) ou bien personnel parlant la langue usuelle de la région et disposant de connaissances d'une langue étrangère (anglais)			○	○	○	
Personnel polyglotte (langue usuelle de la région, anglais ainsi qu'une autre langue étrangère)						○
Service bagage sur demande				○	○	
Service de portier pour le transport de valises et services généraux de conciergerie						○
Acceptation des cartes de crédit et des cartes de débit			○	○	○	○
Traitement systématique des réclamations des clients				○	○	○
Questionnaire systématique de satisfaction des clients					○	○
Dépôt des bagages sécurisé dans l'établissement à l'arrivée et au départ des clients				○	○	○
Coffre-fort central à la réception (dépôt des objets de valeur)			○	○	○	○
Photocopieuse / possibilité de photocopier					○	○
Téléfax à la réception			○	○	○	○
Téléphone à la disposition des clients			○	○	○	○
Accès à Internet dans les espaces publics (par ex. DSL, Wi-Fi)				○	○	○
Coin Internet à la disposition des clients					○	○

Critères de classification hôtelière suisse

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Matériel d'information sur la région disponible à la réception				○	○	○
Offre de quotidiens du jour					○	○
Offre de magazines actuels						○
Portier, valet parking						○
Concierge						○
Navette ou service de limousine						○

4. Espace de vie, Lobby, Hall, Bar

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Sols, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Espace d'accueil avec sièges en nombre suffisant				○		
Lobby avec sièges et service de boissons					○	○
Offre de boissons dans l'établissement		○	○	○		
Bar indépendant ouvert au moins 6 jours sur 7					○	
Bar d'hôtel ouvert 7 jours par semaine						○

5. Restaurant, Salle petit-déjeuner

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Murs, sols, tables, chaises, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Linge de table, vaisselle, couverts, verres		○	○	○	○	○
Cartes des mets, cartes des boissons		○	○	○	○	○
Petit-déjeuner		○	○			
Buffet petit-déjeuner ou carte petit-déjeuner équivalente avec service de boissons chaudes				○	○	○
Carte petit déjeuner avec service en chambre						○
Plat du jour et / ou à la carte pendant 2 heures au moins pour les repas principaux [1)]		○	○			
Menu au choix, à la carte ou buffet [1)]				○	○	○
Offre de repas en room service jusqu' à 22h00 [1)]					○	
Offre de repas et de boissons en room service 24 heures sur 24						○
Restaurant à la carte ouvert 5 jours par semaine [1)]				○		
Restaurant à la carte ouvert 6 jours par semaine [1)]					○	
Restaurant à la carte ouvert 7 jours par semaine [1)]						○

1) Non valable pour les hôtels Garni

Critères de classification hôtelière suisse

6. Cage d'escalier, Couloirs, Ascenseur clients

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Sols, murs, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Ascenseur clients à partir de 3 étages [2]				○		
Ascenseur clients à partir de 2 étages [2]					○	
Ascenseur clients à partir d'1 étage [2]						○

[2] Est considéré comme étage, tout étage utilisé par les clients (y compris le rez-de-chaussée et le sous-sol)

7. Chambres, balcons [3]

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Sols, murs, meubles, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Portes, encadrements de porte, fenêtres		○	○	○	○	○
Impression d'ensemble du balcon, meubles de balcon		○	○	○	○	○
Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou un cadeau dans la chambre						○
Au moins 2 suites						○
Eclairage de la chambre		○	○	○	○	○
Commande centrale de l'éclairage depuis le lit						○
Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)		○	○	○	○	○
Isolation acoustique si nécessaire					○	○
1 siège par lit		○	○	○	○	○
1 siège supplémentaire confortable par lit (siège / divan rembourré) avec table / tablette de chevet						○
Table, bureau ou tablette à écrire		○	○			
Table, bureau ou tablette à écrire avec surface de travail libre d'au moins 0,5m² et éclairage bureau				○	○	○
Armoire ou niche de rangement avec rayonnage		○	○	○	○	○
Cintres identiques (minimum 5 par lit, pas en fil de fer)		○	○	○	○	○
Porte-manteau ou crochets		○	○	○	○	○
Possibilité de suspendre un sac de voyage (en dehors de l'armoire)				○	○	○
Plateau porte-bagage				○	○	○
Coffre-fort dans la chambre					○	○
Grand miroir				○	○	○
Radio ou réception des programmes par TV		○	○	○	○	○
Téléviseur couleurs avec télécommande			○			
Téléviseur couleurs (minimum 45 cm de diagonale écran) avec télécommande et liste des chaînes de télévision				○		
Téléviseur couleurs (minimum 50 cm de diagonale écran) avec télécommande et liste des chaînes de télévision et aperçu actuel des programmes					○	○

Critères de classification hôtelière suisse

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Téléphone avec mode d'emploi plurilingue sur demande (par ex. téléphone portable)				○		
Téléphone dans la chambre avec mode d'emploi plurilingue					○	○
Accès à Internet dans les chambres					○	○
Ordinateur avec accès à Internet dans la chambre sur demande						○
Informations sur l'hôtel		○	○			
Dossier client avec annuaire des services de A à Z, stylo et bloc notes				○		
Dossier client avec annuaire des services plurilingue de A à Z, stylo, bloc-notes et papier à lettres					○	○
Offre de boissons dans la chambre				○	○	○
Minibar pour boissons ou room service					○	○
Corbeille à papier		○	○	○	○	○
Sac à linge				○	○	○
Magazine clients dans la chambre						○
Nécessaire à couture sur demande ou service de couture				○	○	
Nécessaire à couture dans la chambre						○
Kit de nettoyage pour chaussures et chausse-pied dans la chambre						○
Lit simple de 0,90 m x 1,90 m au minimum et lit double de 1,80 m x 1,90 m au minimum		○	○	○		
Lit simple de 0,90 m x 2,00 m au minimum et lit double de 1,80 m x 2,00 m au minimum					○	○
Matelas soignés à l'hygiène irréprochable d'une épaisseur minimale de 13 cm		○	○	○	○	○
Molleton adapté à la taille du matelas, drap				○	○	○
Couvre-lit, couvertures, oreillers		○	○	○	○	○
Oreillers et couvertures supplémentaires sur demande				○	○	○
Choix d'oreillers					○	○
2 oreillers par client						○
Descente de lit lavable					○	○
Une table de nuit / tablette avec lampe de chevet		○	○	○	○	○
Réveil ou service de réveil			○	○	○	○
Prise de courant disponible dans la chambre		○	○	○	○	○
Prises de courant supplémentaires disponibles dans la chambre près de la table et près du lit				○	○	○
Turndown service (service tardif du nettoyage de la chambre) comme contrôle supplémentaire des chambres						○

[3] 85% au moins des chambres doivent remplir ces critères de classification. Valeurs indicatives grandeur de la chambre (surface minimum):
Catégories 1 étoile et 2 étoiles (y c. salle de bains / WC = 3 m^2) : chambre simple = 14 m^2 / chambre double = 17 m^2
Catégorie 3 étoiles (y c. salle de bains / WC = 3 m^2) : chambre simple = 14 m^2; chambre double = 18 m^2
Catégorie 4 étoiles (y c. salle de bains / WC = 4 m^2) : chambre simple = 19 m^2; chambre double = 24 m^2
Catégorie 5 étoiles (y c. salle de bains / WC = 4 m^2) : chambre simple = 19 m^2; chambre double = 24 m^2

Critères de classification hôtelière suisse

8. Salle de bains

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
Sols, murs, éclairage, armatures, séparation de douche, joints en silicone, accessoires		○	○	○	○	○
Toutes les chambres avec salle de bains / WC ou douche / WC		○	○	○	○	○
Règlement pour anciens bâtiments :						
Eau courante (chaude et froide) dans toutes les chambres		○				
85% des chambres avec salle de bains / WC ou douche / WC			○			
Salle de bains / WC ou douche / WC à l'étage Chaque chambre qui ne dispose pas d'une salle d'eau doit être équipée d'un lavabo avec l'eau courante (chaude et froide) et d'une tablette suffisamment grande		○	○			
A chaque étage où se trouvent des chambres sans salle d'eau ni WC : 1 salle d'eau pour 4 chambres et 1 WC par étage		○	○			
Douche avec rideau ou paroi de douche		○	○	○	○	○
Tapis de bain lavable			○	○	○	○
Miroir et prise de courant à proximité du miroir		○	○	○	○	○
Lavabo avec tablette et éclairage suffisant		○	○	○	○	○
Gobelet / verre à dents, savon ou lotion nettoyante		○	○	○	○	○
En complément : Bain moussant ou gel douche			○	○	○	○
En complément : Shampoing et tissus en papier pour le visage				○	○	○
En complément : Bonnet douche, lime à ongles, cotons tiges, tampons coton, lotion corporelle (au moins une)					○	○
En complément : Articles de soins corporels dans des flacons individuels						○
Sèche-cheveux				○	○	○
Miroir cosmétique					○	○
1 serviette et 1 drap de bain par personne avec porte-serviettes		○	○	○	○	○
Rouleau de papier WC de réserve		○	○	○	○	○
Poubelle		○	○	○	○	○
Sur demande : peignoir, pantoufles					○	
Peignoir, pantoufles						○
Haut-parleurs dans la salle de bains						○

Critères de classification hôtelière suisse

	Pas atteints	Simple	Fonctionnel	Elevé	Première classe	Luxueux
9. Autres pièces ainsi qu'installations de loisirs et supplémentaires						
Sols, murs, portes, ameublement, ambiance (éclairage, décoration odeur)		○	○	○	○	○
Sanitaires publics		○	○	○	○	○
Installations de loisirs et autres (par ex. aire de jeux pour enfants, sauna, salle de réunion, espace bien-être, piscine, etc.)		○	○	○	○	○
…………………………………………						
…………………………………………						
10. Critères généraux d'évaluation						
Propreté et services à l'hygiène irréprochable		○	○	○	○	○
Aucunes émissions d'odeur dans les locaux		○	○	○	○	○
Infrastructures et équipements sont fonctionnels, dans un état irréprochable et sans besoin reconnaissable de rénovation ou d'investissement		○	○	○	○	○
Aspect et présence du personnel		○	○	○	○	○
Tous les collaborateurs en contact avec le client portent un badge avec leur nom				○	○	○
Présentation de l'établissement sur le marché (prospectus; site Internet [images de l'établissement représentatives, réalistes] y compris plan d'accès / itinéraire)		○	○	○	○	○
Possibilité de réservation en ligne par le biais d'un système de réservation électronique ou d'un site Internet propre				○	○	○
Service d'appui qualifié pour service informatique maison					○	○
Signalisation des issues de secours		○	○	○	○	○
Signalisation dans l'ensemble de l'établissement		○	○	○	○	○
Lavage et repassage du linge des clients sur demande				○		
Lavage et repassage du linge des clients, service de couture					○	○
Offre d'articles d'hygiène (brosse à dents, dentifrice, rasoir jetable etc.)			○	○	○	○
Cireuse de chaussures dans l'établissement ou service de nettoyage de chaussures ou kit de nettoyage pour chaussures				○	○	○
Mystery guesting						○
L'impression d'ensemble de l'établissement répond aux exigences de la catégorie suivante :		○	○	○	○	○

Situation: 2011